

経済産業省委託

令和2年度産業標準化推進事業委託費

(戦略的国際標準化加速事業：産業基盤分野に係る国際標準
開発活動)

アクセシブルサービスに関するJIS開発

成果報告書

令和3年2月

公益財団法人共用品推進機構

目 次

1. 事業目的・事業概要	1
2. 令和2年度の実施体制及び事業概要	1
2.1 実施体制	1
2.2 事業のスケジュール	3
2.3 事業概要	3
3. 事業実施内容	3
4. 今後の検討事項	4
附属資料：	6

1. 事業目的・事業概要

「SDGsアクションプラン2020～2030年の目標達成に向けた「行動の10年」の始まり～」（令和元年12月SDGs推進本部）等に、働き方改革及びダイバーシティ・バリアフリーの推進等として、障害者、高齢者への配慮が優先課題として述べられている。障害者、高齢者が関連するサービス分野においては多岐に亘る異業種間の連携が必要であり、アクセシブルサービス規格の開発により、障害者、高齢者の社会参加促進、市場拡大、経済発展が可能となる。

令和2年度は、障害当事者及び障害者、高齢者に関する専門的知識を有する者で構成する「障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会」、アクセシブルデザイン（AD）関連の業界団体が構成する「AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会」の設置により、「アクセシブルサービスに関する一般通則」に適用する項目を作成、内容を精査する。令和3年度からは各検討委員会を「アクセシブルサービス原案作成委員会」へと発展させ「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案を1件作成し、令和4年度までに「アクセシブルサービスに関する一般通則JIS」原案を1件作成する。さらに令和3年度から、障害者、高齢者団体からの要望が多く、業界団体においても規格適用が可能なアクセシブルサービスに関する共通規格として「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」と「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS素案2件を作成し、令和4年度に「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」と「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS原案を2件作成する。これらの成果は、各業界団体、障害者団体を通じて活用できるようにする。

当事者に行う質的調査で、アクセシブルサービスの実施例や活用例を定量化し継続的に障害のある人や高齢者の利用状況を把握する。障害のある人や高齢者へのアンケート及びヒヤリング調査等により活用事例をKPIに設定し、利便性の向上について継続的に把握する。

2. 令和2年度の実施体制及び事業概要

2.1 実施体制

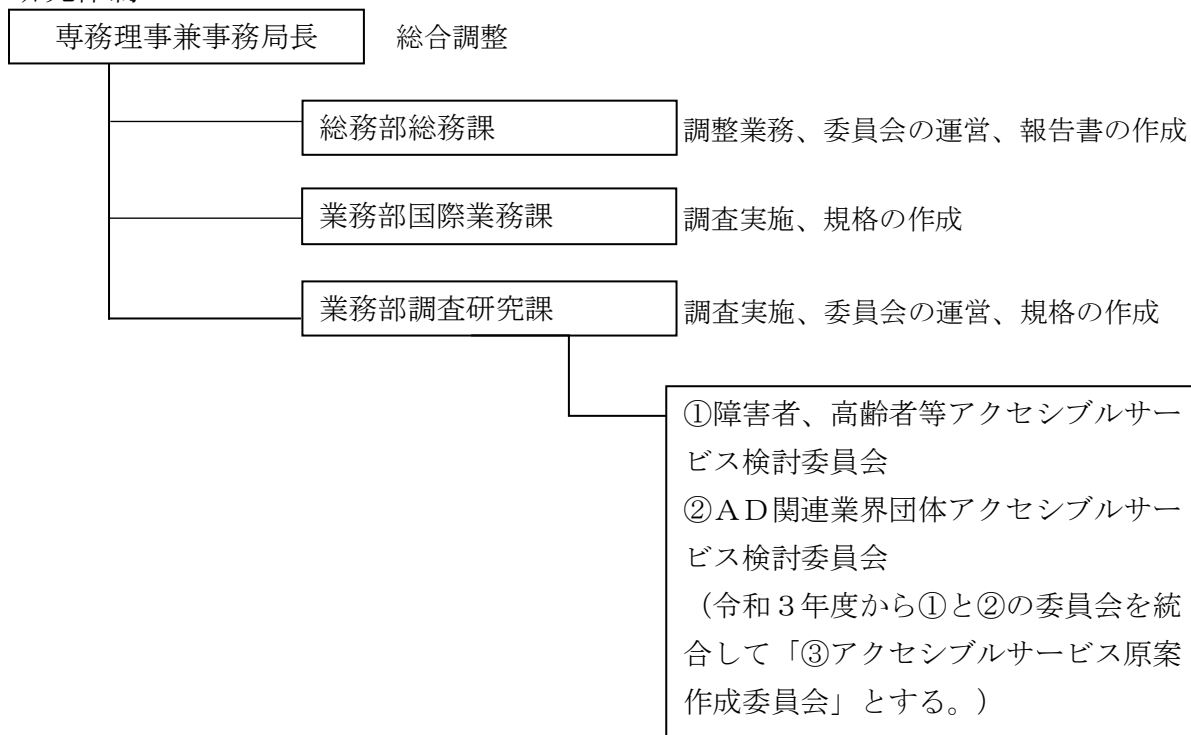
(1) 役割分担

共用品推進機構が事業全体を統括し、全体事業を進める。

関係機関	① アクセシブルサービスに関する一般通則の検討	② 報告書の作成
共用品推進機構	◎	◎

(◎ ; 主担当)

(2) 研究体制



(3) 委員構成（委員会名簿）

①障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会

No.	区分	氏名	所属
1	委員	青木 和夫	日本大学
2	委員	工藤登志子	NPO 法人 DPI 日本会議
3	委員	小川 光彦	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
4	委員	倉野 直紀	一般財団法人全日本ろうあ連盟
5	委員	桐原 尚之	全国「精神病」者集団
6	委員	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
7	委員	芳賀 優子	社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
8	委員	新堀 和子	NPO 法人全国 LD 親の会
9	委員	長谷川三枝子	公益社団法人日本リウマチ友の会
10	委員	藍澤 正道	一般社団法人全国パーキンソン病友の会
11	委員	緒形 憲	株式会社高齢社
12	関係者	加藤 晃治	経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室
13	関係者	若林 究	経済産業省産業技術環境局国際標準課
14	関係者	米田 儀子	一般財団法人日本規格協会
15	関係者	若山まゆ子	一般財団法人日本規格協会
16	事務局	星川 安之	公益財団法人共用品推進機構
17	事務局	金丸 淳子	公益財団法人共用品推進機構
19	事務局	森川 美和	公益財団法人共用品推進機構

②AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会

No.	区分	氏名	所属
1	委員	青木 和夫	日本大学
2	委員	山田 肇	東洋大学、特定非営利活動法人情報通信政策フォーラム
3	委員	竹島 恵子	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
4	委員	五島 清国	公益財団法人テクノエイド協会
5	委員	高山 肇	千代田区商店街連合会
6	委員	万場 徹	公益社団法人日本通信販売協会
7	委員	上手 敏彦	一般財団法人日本品質保証機構
8	委員	中野奈津美	株式会社高島屋
9	委員	樋口 陽子	株式会社 MICE 研究所
10	委員	岩佐英美子	一般社団法人日本ホテル協会
11	関係者	加藤 晃治	経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室
12	関係者	若林 究	経済産業省産業技術環境局国際標準課
13	関係者	米田 儀子	一般財団法人日本規格協会
14	関係者	若山まゆ子	一般財団法人日本規格協会
15	事務局	星川 安之	公益財団法人共用品推進機構
16	事務局	金丸 淳子	公益財団法人共用品推進機構
17	事務局	森川 美和	公益財団法人共用品推進機構

2.2 事業のスケジュール

	令和2年										令和3年	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	
(1) アクセシブルサービスに関する一般通則の検討							① ○ 委員会	①○ 委員 会	② ○ 委員 会	① ○ 委員 会		
(2) 報告書の作成											○	

2.3 事業概要

「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案作成のため、「障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会」、「AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会」を設置し検討を行った。

3. 事業実施内容

3.1 「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案作成のための検討

(1) 検討委員会設置

①障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会

第1回委員会（10月）では、全体の事業計画説明、アクセシブルサービスJISに関する前年度調査（フィジビリティ）報告、及び「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案におけ

る構成、規定する項目について審議を行った。第2回委員会（11月）、第3回委員会（1月）ではJIS素案の構成、規定する項目の決定と項目における配慮要素についての審議を行った。

②AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会

第1回委員会（12月）では全体の事業計画説明、アクセシブルサービスJISに関する前年度調査（フィジビリティ）報告、第1回、第2回の障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会での「アクセシブルサービス一般通則」のJIS素案の構成、規定する項目などについての審議結果を報告し、意見を求め、全体構成についての審議を行った。

(2)「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案の構成及び規定項目

二つの検討委員会での審議の結果、「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案の規定項目を以下のとおりとした。

アクセシブルサービスに関する一般通則

- 1 適用範囲
- 2 引用規格
- 3 用語及び定義
- 4 一般原則
- 5 サービスを提供するための 配慮事項

5.1 共通配慮項目

5.2 個々の表の目的

アクセシブルサービスを提供するときに配慮する要素は、次による。

- a) 表1 アクセシブルサービスを提供する に当たり、 配慮する要素の全体表
- b) 表2 事前に提供する 配慮要素
- c) 表3 入場、入館のときに提供する 配慮要素
- d) 表4 来場中、来館中に提供する 配慮要素
- e) 表5 退出のときに提供する 配慮要素

5.3 表の利用方法

【表1～表5】をアクセシブルサービス提供のタイミング／配慮のタイミング及び対象（障害特性・身体特性）別に記述する。

4. 今後の検討事項

今年度は、「障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会」及び「AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会」を設置し、予定通り審議を行った。「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案の構成及び規定する大項目の決定を行った。今後は、規定する項目における配慮要素の具体的な規定内容について審議を行い、JISの素案を作成する。

今年度、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって、予定していた生産者側の委員が委員会に参加できなくなった。2年目の活動において、委員会の構成については、改めて専門性及びJIS作成に適した委員の構成を検討する。また、引き続き委員会への出席が難しい専門家にはJIS作成審議の進捗など報告し、広く意見を聞くこととする。

さらに、次年度以降もコロナ禍での会議開催が予想されるため、オンラインでの委員会開催を予定して

いる。オンラインでの接続が難しい場合は、必要に応じて接続を補助、書面での審議も併用するなど、滞りなく審議が進むよう委員会運営を行う。

K P Iについては、アクセシブルサービス J I Sの普及によるアクセシブルサービスの利便性の向上について、アクセシブルサービスの活用事例などをK P Iとし、事業着手の段階から規格制定後も継続的に把握するための調査を実施することを周知し、協力が得られる体制を整える。

附属資料：

1.(1)、(2)、(3)アクセシブルサービス検討委員会議事録

2.(1) AD 関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会議事録

1. (1)第1回 障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会 議事録

1. 日時：令和2年10月29日（木）13時30分～14時40分
2. 場所：共用品推進機構 会議室（オンライン会議システム Webex）
3. 出席者（敬称略）：オンライン会議システム Webex にて出席
委員：9名、関係者：6名、事務局：3名（出席者合計18名）
4. 挨拶、紹介等
◇ご挨拶：経済産業省国際標準課
◇委員、関係者等自己紹介

5. 議事

(1)委員長選出

出席委員より委員長に選出し、議場に諮ったところ出席委員全員より承認され委員がこれを了解し委員長に就任した。

6. 報告事項・質疑応答

(1)アクセシブルサービスの定義、規格化の必要性（背景等）

事務局が資料をもとに、説明を行った。

委員：アクセシブルサービスの定義の「主観」という言葉について、サービスは本人がどう思うかに左右される。サービスは主観に左右されると思うがいかがか。（資料7ページ）

事務局：これはアクセシブルサービスの定義の大事なところで、「主観に依存することなく」というのは、自分の感覚に依存しない、感じ方や考え方は様々であっても使えるサービスを規定するということである。委員の意見は今後、検討していきたい。

委員：定義について、資料7ページの「また、サービス提供者・・・」の「また」という接続詞だが、「また」以降があやふやになる。（「また」でつながず）前半部分に入れたらどうか。

事務局：承知した。規格の体裁等は、日本規格協会、事務局と固めていきたい。

委員長：「かつ」という言葉が良いと思う。

委員：アクセシブルサービスの定義について、「生きづらさを感じている人」にした方がよい。アクセシブルサービスと合理的配慮とは異なると聞いている。この使い分けをどうすればよいか教えてほしい。

事務局：生きづらさという曖昧になる。規格は対象を明確にすることが求められるので、他の表現を検討したい。またこの規格は、これまでの調査結果が前提になっている。アクセシブルサービスと合理的配慮の違いだが、それぞれは方法の一つで、アクセシブルサービスは合理的配慮の一部であり、両方の目的は同じである。協力しながら社会を作っていくのがよいと考えていて、共用品の考え方でもある。

委員：障害のある人と高齢者のほかに、けが人、妊婦も含まれていると思うので、「等」を付けたらどうか。

事務局：現状ではけが人、妊婦の調査結果がない。今後検討していきたい。

委員：この規格の適用範囲だが、提供者からみて業種別が良いかどうか伺いたい。一般原則の中に、「直接本人に意思確認をする」を入れた方がよい。不便さ調査の中で、（介助者ではなく）本

人（障害当事者）に意思確認をしないことが不便さとして挙がっている。

事務局：業種はなくそうとしている。業種別に分けた理由は、業界によっては、ガイドラインを作成していることを確認したからである。委員長とも相談したが、どうしてもこの規格にあるようなサービスを実現できない業種は、除くことになると思う。

委員：11 ページの産業分野。この中で違和感のあるものは、「その他の繊維素製品製造業」だが、これはどのような関係があるか。「農業/農業サービス」がアクセシブルサービスに該当するのかわからなかった。

事務局：（ここにある業種が）必ずしもすべて入るわけではない。農業については、農業体験、見学が増えている。現場でサービスを提供していることを前提にしている。いちご狩りなどもその一つである。繊維は関係ないかもしれない。

障害者を雇用しているかもしれないが、今回雇用は入れていない。

委員：資料 7 ページの定義について、この規格の必要性が述べられていない。一般通則などにあるものを書いてほしい。

事務局：必要性は JIS の項目の中で別のところに書くようにしたい。

委員長：規格には（規格作成の）理由を書くところがない。

委員：資料 12 ページ。「アクセシブルサービスの提供者がサービスを提供するとき・・・」は、「希望するサービス内容を提供するとき」ということか。

事務局：利用者の要望ではない。どのような書き方がふさわしいか、考えたい。

委員長：「必要とするサービス内容を示す」ということか。

事務局：そうである。

委員：資料 13 ページ。「特別視せず」という表現だが、違う表現がよい。

事務局：子供扱いをしない、ということもあるが、そこは削除した。良い案があったら教えていただきたい。

委員：了解した。

(2) 本検討委員会の進め方、検討内容

事務局より、委員会の進め方、規格構成案について説明を行った。規格素案は本日から 1 週間後をめどに配布し、意見を反映した素案を次回委員会の 1 週間前位に送るようにしたい。

委員：（別添資料の表の）「対象」の中に、患者とわかるような表現を入れてほしい。高齢者、障害者だけでなく、提供者が、病気の患者が対象になることが伝わるようにしてほしい。

事務局：検討する。

委員：こういうことが大事だと書くところに、オンラインでの情報提供について、こういう規格を活用してほしいということを入れてもよいか。

事務局：この規格の次の（共通）規格に入れるかもしれないが、委員からの要望は今の段階でもいただきたい。

委員：電話リレーサービスがどこに入るのか、これについて書きぶりが必要だ。この表には、提供する側から連絡する方法について書かれていない。このサービスは提供側が使うので追加が必

要である。

事務局：その点も委員にどのように書けばよいかご意見をお願いしたい。

委員：（まだ自分自身は）配慮について資料を読みこなせていないが、介助者が事前に必要なこと、例えば、手話通訳者も事前に資料が必要である。介助者にとって必要な情報について意見を出したい。対象に高齢者とあるが、（配慮の）幅が広い。高齢者はどの配慮にも当てはまる。どう整理をして求めればよいかわからない。

事務局：今の段階では、直接提供者と利用者の視点で書いている。介助者に関することは注記にも書けるので、書いていただきたい。高齢者の調査結果は出ているが、確かに多くに当てはまるかもしれない。今後、考えていきたい。

委員：（提供者は）「受ける」だけでなく能動的に提供する、必要なサービスの情報収集をする、ということも必要だと思う。

事務局：共に作っていく、という観点で入れていきたい。

事務局：アクセシブルサービスと合理的配慮の違い、パーキンソン病などの病気を入れる、「（介助者でなく）本人に聞こう」という意見など、大変ありがたい。全部のサービスを入れると規格が厚くなるが、今後、どこまで入れたらよいか考えていきたい。

7. 次回予定

第2回委員会：2020年11月24日（火）13時30分～15時

第3回委員会：2021年1月20日（水）13時30分～15時

8. 配布資料

- ・第1回 障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会資料
- ・別添資料1：アクセシブルサービス JIS 構成要素等案

1. (2)第2回障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会 議事録

1. 日時：2020年11月24日（火）13時30分～14時40分

2. 会議開催方法：オンライン会議（配信場所：共用品推進機構事務局）

3. 委員及び関係者名（敬称略）

委員：10名、関係者：6名、事務局3名 出席者：19名

4. 報告・検討事項

事務局：皆さんに提出していただいた意見の説明を聞き、意見をもとに、業界団体を委員とする委員会でも審議する予定である。

4.1 配慮要素構成案について

①目的の場所あるいは会場に到着する前（事前）

表2 - 事前に提供する配慮要素

1 情報を提供する。（ホームページ、電子メール、紙媒体、テレビ、ラジオ）

委員：水の持ち込みを制限しているところがある。美術館などに入館したあとで持ち込みを断られると困るので、事前にその情報がほしい。美術館員だけでなく地域のボラティアがスタッフになっている場合など障害がある人への配慮がされない場合がある。

委員：ロービジョンの立場からすると、事前の情報の有無でその日の8、9割が決まる。実際その場に行ってから聞いても何もできないので、事前に情報がほしい。ロービジョン者は様々な機器を使用するが、スマホ、タブレットを拡大鏡代わりにする場合があります、そういう人がいる、ということを知っていてほしい。必要なことは、この中に大体入れられたと思っている。

委員：利用者側からの問合せのための連絡先を知らせた方がよい。

2 相談を受ける。

委員：利用者から相談を受けるだけでなく、能動的に情報収集する項目を追加すべきと思って追加した。

委員：ロービジョン者と外見からわかりにくいので追加した。自動化、省力化、非接触のことを事前に相談できれば当日スムーズだ。

3 必要な配慮に対する準備をする。

委員：準備が完了していることのチェックが必要だと思って追加した。

②入場、入館時（入る前）

表3

1 情報を提供する。

委員：どこに行けばいいか知りたいという意見があって書いた。タッチパネルを使うよう言われても、その人の視機能によってはできないということが起きるので書いた。

委員：歩く、階段をのぼることに困難があるので、エレベーター、エスカレーターの設置場所を知らせることが必要だと思う。

2 相談を受ける。

委員：サービス提供側からも積極的に行う必要があるので変更した。相手の話を聞くだけでなく、必要な配慮があるか能動的に情報収集することが必要。パーキンソン病の場合、不自由さが外見でわからないので、そのような配慮が欲しい。

委員：目的を的確にする、把握する、どちらが良いか迷って書いた。目的が相手に伝わっているか不安に思うことがある。復唱してもらえると安心して話ができる。相手の目を見ることで不安が払拭できる。

委員：精神障害といっても認知症、依存症、統合失調症と多岐にわたる。統合失調症の人の意見を基に書いた。各都道府県の差別解消法の配慮の事例集をみると、「丁寧、穏やかに話をする」などが散見される。これらは精神障害に伴い蓋然性がない。精神障害に伴う疲労を感じて休憩するが、別室なのか、その場なのか、その確認ができると休めるので書いた。場所を選べるのが前提になればよいと思って書いた。

3 案内・誘導する。

委員：ロービジョン者は、担当者が決まっている場合は案内するとしてほしい。ルールを教えてもらってもできないことがあるので、そういう場合の対応策を作ってほしい気持ちから書いた。

委員：利用者として自分達から言えない場合がある。担当者が決まっている場合は、その人から利用者に言ってもらった方がわかりやすい。外見からわからない障害があるため、利用者が不安そうにしていたら声をかけてほしい。

5 移動介助する。

委員：スロープ設置場所のほか「段差」も入れてほしい。

6 代読，代筆する。

委員：個人情報に触れる代読・代筆をスムーズに行えるようルールを決める。

③来場中，来館中

表 4-1 来場中，来館中に提供する配慮要素

1 情報を提供する。

委員：変更や、何かあった時にここに行けばよいという情報があればよいので、それを中心に書いた。

委員：目からの情報の方が入りやすい人が多いので、このように書いた。

2 相談を受ける。

委員：前の項目と理由は同様。

委員：前の項目と同様。困った時にどこにいけばよいかが一番重要。求められたときにできない場合、どのような対応するかを希望する。

委員：前と同様。

3 案内・誘導する。

委員：確認だけでなく援助、誘導を追加してほしい。

委員：ロービジョン者は自動化に対応するのが難しい。セルフレジに対応できない時などにどうするか対応をルール化してほしい。

委員：変更されるとパニックになる人がいる。変更になったら、丁寧に案内することを心掛けてほしい。

委員：休憩を会場内ですが、理解されず介入を受けるが、本人がレスポンスをするのではなく、主催者が対応してほしい。糖尿病の人が飲食厳禁の場所でクッキーを食べていたら介入を受けるので、そのような時に配慮が欲しい。

6 代読、代筆する。

委員：先ほどと同じ。

委員：早口になると理解できないのでこのように書いた。

④退出時

表 5-1 退出のときに提供する配慮要素

1 相談を受ける。

委員：能動的な態度がよい。不自由さがわかりにくいため、そのような項目を追加した。

委員：障害のある人の方が誤解している場合があり、すれ違いが起きることがあるので、やり取りの確認をすることが必要である。

2 誘導する。

委員：退出の時、借りた機器の返却をどこでしたらよいかわからない場合があるため。アンケートの記入の代読・代筆を手伝ってほしいと言われた時の対応について記入した。

委員：空間認知の問題があるので、出口を案内してほしい。

<追加意見>

委員：3件追加がある。共通意見だが、1つ目は事前の情報提供で、当日利用者が必要なサービスを会場に入ってから出るまで共有してほしい。2つ目は提供側がルールを守ることを重視しすぎて、視覚障害者を車椅子に載せようとするというような事例がいまだに散見されるが、どう盛り込むか。3つ目は持ち込んでいい機器、サイン表示で、物理的環境が左右される。明るさ、サイン表示の位置、順路にゴムマットなど素材違いのものがあると一人でできる。またボタン操作に対応できるかで、一人でできるかが決まる。この物理的環境との関係をどうするか悩ましい。

委員：まとめて送りたいが、重要なところは、会場到着前のところ。情報保障があるのか、どんな情報保障があるのか。機械的な情報保障が必要なことがある。ヒアリングループがあるか、自分のスマホで情報がとれるかのWi-Fi環境があるか。QRコードを読み取れる環境。また、相談を受ける、のところで、対面、メール、FAX、オンラインチャットに加え、電話リレーサービス

スで受けるがあると良い。来場中について、障害への理解があるかが必要。聞こえない人がいることを理解していることが重要である。

委員：精神、発達障害の人たちは、論点を絞れないかと話した。障害との関係で出てきたことも、一般のことが入っているので、検討していただきたい。

委員：利用者が困った時に全員でなくても、対応できる人を置いてもらうことを検討してほしい。

委員：アクセシブル・ミーティングの規格の内容で重なる点が多い。

事務局：今回は別として考えている。重なることもでてくるが、人によるサービスが主になる。

委員：今回は、ロービジョン者からの意見は、ロービジョン者に必要で、提供側にも合理的で時間、労力を省ける方法を考えたうえで、日ごろの経験を踏まえて提案している。

委員長：全体を通した通則のようなものも必要だと感じた。

4.2 その他（一般原則等に関する事項）

事務局：皆さまから頂く意見をもとに、通則を考えていきたい。12月に意見をいただいて、1月の会議で議論したい。追加で頂いた意見を発表して頂く予定である。

5. 次回予定

日時：2021年1月20日（水）13時30分から15時（オンライン会議システム Webex）

1. (3)第3回障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会 議事録

1. 日時：2021年1月20日（水）13時30分～14時50分

2. 会議開催方法：オンライン会議（配信場所：共用品推進機構事務局）

3. 委員及び関係者名：19名

委員：10名、関係者：6名、事務局：3名

4. 報告・検討事項

12月23日に行われた第1回AD関連業界団体等アクセシブルサービス検討委員会検討概要について事務局が報告を行った。

委員が配慮要素構成案の追加部分について説明を行った。

4.1 配慮要素構成案について

①目的の場所あるいは会場に到着する前（事前）

委員：1.1に「写真」を追加した。床、手すり、距離感など、写真でわかりやすくなる。1.1.1に「車両とホームドア・・・」を追加した。駅員の助けがなくても自分で移動できる。

委員：1.1.9の例に追加した。ろう者の中には盲ろう者がいる。また光の点滅があると困る人がいる。

委員：1.1.10 連絡先が分からないことがあるので、連絡先の表記をしてほしい。

委員：手話通訳等、情報保障者のために事前に映像の制作物のナレーションのシナリオを提供できるかどうか教えてほしい。支援者のために前もって情報が欲しい。

委員：2.3 今年の7月1日から総務省の公的インフラとして電話リレーサービスがはじまり、使用者が増えると思われるので入れた。

②入場、入館時（入る前）

委員：4.1 遠隔手話通訳も増えたので、対面と遠隔を入れた。4.2も同様。4.5 コミュニケーションボードは自閉症の人のためにも有効と聞くので入れた。

委員：国際的には、要約筆記はテキスト支援となる。

委員：5.4 車椅子と歩行者などがぶつからないように、声かけをかけた。本人に確認してから行うと追加して書いてほしい。

③来場中、来館中

委員が追加部分について説明を行った。

4.2 その他の意見

委員：もう少しまとめてはどうか。

事務局：委員の本人の意思を確認するというのはよい。これはほぼすべてに該当するので、共通の部分に入ってもよいと思う。

委員：すべてに書くのか別の方法にするのかは検討が必要だ。

事務局：入場前のところ。聴覚障害の人が入場を断られたことがある。禁止事項を入れておかないと嫌な思いをすることがある。小川委員、ろうあ連盟に意見をお願いしたい。

委員：準備がないために断るということは、いまはないが、入れておく必要がある。

委員：おっしゃる通り、ホテルでも断られることがある。障害者差別解消法の見直しで企業の合理的配慮を「努力義務」から「義務」に格上げするという話が出ているので、検討が必要。障害者の合意をとると明記するとよい。

事務局：入場時の制限を書くということに関してはどうか。

委員：本人に不当な制限を課さないという書き方に賛成である。

委員：事前の情報提供はあった方がよい。

委員：意見は3点ある。委員、事務局の意見に賛同する。通則は必要で、事前に障害当事者が希望するサポートについて、入るところから出るまでサービス提供者全員に情報共有する。合理的配慮の観点で、社内ルールをつくる時、障害のある人の意思を尊重するというを入れてほしい。「社内ルールがあるから」という理由で、客が望まない機器やサービスを使わなければならないことがある。ロービジョン者は物理的環境、機器によって必要なサービスが変わるので、個別規格では難しい面がある。規格のどこのレベルに入るのかはわからないが、このことを申し送りしてほしい。

委員長：社内教育は必要だと思う。

委員：理解を深めるための研修の機会を持つことが必要だと思う。

委員長：知識だけでなく、技術も必要である。

委員：事前の研修に関連して、難病者の場合は障害者と違って、病気の種類によって不自由さが様々である。病気特有の違いがあるので、研修の際には導入してほしい。

委員：疑問に思うのだが、③来場中のところの情報提供などの対応。障害者は設備を利用している。利用する際に配慮が必要かもしれない。今後入れていくことがあるのか。

事務局：アクセシブルサービスは不便を解決することは前提であるが、良いことを継続していくという考え方。細かなことは「一般要求事項」に入る。一般通則の中の一般原則に入る。

委員長：マニュアルと作る時に、この規格の中にある原則を守ってくださいといったマニュアル作りに役立つ規格となることを想定している。

事務局：研修は、ステレオタイプの考えを植え付けるかもしれない。研修は否定しないが、応用できる研修が必要と思う。

委員：「望ましい」という言葉が多いと、やらなくてもいいと思われるかもしれない。実現できることを規定した方がよいと思う。

委員：委員の意見、文章は明確にするのはよいが難しい。ニーズのコンフリクトが生じる。その場合、「望ましい」は必要になる。

委員：「望ましい」を排除するものではない。

4.3 その他

事務局：委員会報告書の最終確認は委員長一任でお願いできればと思う。次年度については、4月または5月ごろ開始予定。

出席委員：承認。

経済産業省ご担当者：アクセシブルサービスの JIS 素案作成は順調に進んでいる。この規格は不可欠なものになると思うので、今後もよろしく願います。

5. 今後の予定

来年度は 2021 年 4 月または 5 月以降に開始予定。

6. 配布資料

- ・ 第 3 回 障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会資料
- ・ 参考資料：【確定版】第 2 回アクセシブルサービス検討委員会議事録

2. (1) 第1回 AD 関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会 議事録

1. 日時：2020年12月23日（水）13時30分～15時

2. 会議開催方法：オンライン会議システム Webex

3. 出席者（敬称略）

委員長、委員：7名、関係者：2名、事務局：3名 出席者：12名

4. 開会あいさつ

経済産業省国際標準課より挨拶を行った。

5. 出席者あいさつ

出席者全員が自己紹介を行った。

6. 委員長選出

事務局から出席委員より推薦し満場一致で委員長に選任された。

7. 報告・検討事項

(1) アクセシブルサービスの定義、規格化の必要性

事務局が資料P.7～9を基に説明を行った。

委員：P.7の「アクセシブルサービスとは（定義）」では「障害のある人及び高齢者」だが、もう一つの委員会のタイトルは「障害者、高齢者等」となっている。高齢者、障害者以外も含まれるのか。

事務局：「等」を入れたいと思っている。委員の中に妊産婦などは入っていないが、「等」を入れるようにしたい。

委員：「サービス」の言葉は定義されているか。法律が改正されて産業標準化法となったが、この法律ではサービスではなく「役務」を使っている。

事務局：「サービス」という言葉ではなく「アクセシブルサービス」として定義し、新しく意味を見出すことを考えている。「サービス」の意味を広くとらえたい。

委員：障害者差別解消法第5条、第7章、第8条によると、行政機関、事業者が、障害者への障壁とならないようにするとある。

事務局：法律に基づく考えはすでにある。しかし、このサービスは、障害がある人、ない人がともに考えてきたことをベースにして、形にしたいと考えている。義務、権利の主張にならないようにしたい。

委員：定義は確定しておくのか、それとも議論後に後で定義するのか。積極的な社会参加をするときに、21、22ページを見ると、ICFでは「活動」と「参加」は分けている。ここでは「参加」のところだけ取り上げればよいのかと考えた。どちらにするのか。

事務局：ICFは個別で見るとは限定的なのでどこかに限定するのは難しいが、「参加」にあたると思っている。活動であれば、理学療法士（OT）、作業療法士（PT）も入っていることが望ましい。「活動」だと福祉サービスも考えなければならないと思う。必要以上のサービスではなく、こういうものがあつたらいいという要素をまとめようとしている。参加しやすい形をどうとつてくか、ということである。定義に沿って規格を作成しているので基本的には変更しない方向である。

事務局から P. 10～14 を基に説明を行った。

委員：サービスを受ける側、提供する側があり、(受ける側の人によって) 満足度が異なる。そのようなことを規格の中でどのように規定するのか。教育、金融など、それぞれのサービスにおいて考えていかないと難しいのではないかと。

事務局：今回作成する規格では一般通則をきめる。おもてなし、福祉サービスなどがある中、これがないとできない、という点がある。そこを一般通則にしたい。

委員：欧州では欧州アクセシビリティ法を通過させた。適用対象は、金融サービス、e コマース、旅客サービス、電話サービスなど。ネット通販の分野もきちんと反映させてほしい。委員より参考資料提供あり。12 月 4 日付日経新聞。サービス分類を委員の発言と併せた方がよい。(議事録 P3-4 参考)

事務局：一緒に検討したい。

委員：障害者差別解消法の合理的配慮とアクセシブルサービスが似ている。合理的配慮も含めて考えているか。

事務局：合理的配慮については事後のことであるということ。一般通則には合理的配慮も入っている。

「合理的配慮が事後のことである」の意味。

「ノーマライゼーション 障害者の福祉」2016 年 7 月号より。

解説・障害者差別解消法 第 2 回合理的配慮のポイント (川島聡氏)

<https://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/prdl/jsrd/norma/n420/n420021.html>

合理的配慮とは、基本的には、障害者個人が特定のレストランに、段差という社会的障壁を除去してほしいと伝えた後に、レストラン側がそれを除去することをいう。合理的配慮は個別的・事後的性格を有するのに対して、事前的改善措置は集团的・事前的性格を有するのである。

(2) 本検討委員会の進め方、検討内容 (今後 3 年間検討する事項について)

事務局：P. 15 以降と参考資料をもとに説明を行った。

委員：参考資料表 1 のこの順は移動の場合は適切で、ネット通販サイトではこの情報は必要ない。別の規格にした方がよい。

事務局：なんとかあてはめられないかと考えたが難しい。新しい規格にするか、今後検討したい。

委員：情報通信機器サービスについては、JIS X 8341 シリーズがある。今後 8341 シリーズの体系も変える必要があるかもしれない。

委員：イベントもオンライン化している。グローバル化にもつながる。

事務局：新規のものとして考える必要がある。

委員：通販についても今後、一緒に検討していきたい。

委員長：規格の対象として、施設を利用することが前提になっている。通信、情報の関係から行くと、バーチャル空間に入って買いもの、イベントに参加すると、実際とバーチャルの境目がなくなってくる。

委員からの情報提供（チャット機能利用）は以下の通りである。

参考1：欧州アクセシビリティ法がカバーしている範囲

computers and operating systems、ATMs、 ticketing and check-in machines、
smartphones、TV equipment related to digital television services、
telephony services and related equipment、access to audio-visual media services such as
television broadcast and related consumer equipment、services related to air, bus, rail
and waterborne passenger transport、banking services、e-books
e-commerce、Preparator

参考2：障害者差別解消法第五条

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

新聞より関連記事の該当部分：

視覚障害者、感染情報収集に苦慮、ネット利用の壁 コロナ禍で露呈—自治体や企業、罰則なく対応進まず（くらしスクープ）2020/12/04 日本経済新聞 夕刊

民間で使いづらさが目立つのはネット通販の分野だ。読み上げ機能に対応していないサイトに加え、短時間で画面が次々に更新されていくものが多い。さらに商品情報などが細かい文字で大量に並んでいれば、視覚障害者だけでなく高齢者も内容を把握するには時間がかかる。「結局は購入を諦めることもしばしばある。」

参考3：産業標準化法の定義

十 役務（農林物資の販売その他の取扱いに係る役務を除く。以下同じ。）の種類、内容、品質又は等級

十一 役務の内容又は品質に関する調査又は評価の方法

十二 役務に関する用語、略語、記号、符号又は単位

十三 役務の提供に必要な能力

(3) 次回予定

事務局から、来年度4月以降は、二つに分かれていた今年度の委員会を一つにした委員会とする旨、説明を行った。(P. 15 参照)

以上

8. 配布資料

第1回AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会資料一式

別添資料1：アクセシブルサービス JIS 構成要素等案

別添資料2：障害者、高齢者アクセシブルサービス検討委員会委員加筆訂正

一般財団法人日本規格協会からの再委託で実施したものの成果である。

本件についてのお問合せ先

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町 2-5-4

TEL : 03-5280-0020

公益財団法人共用品推進機構

業務部調査研究課

成果報告書の無断転載は固く禁止致します。